

## NAV - Nødhjelp, akuttsaker

Dokumentadministrator: Susanne Vikhals

Gyldig fra: 25.10.2023

Revisjon: 1.2

Godkjent av: Gunni Mersland

Revisjonsfrist: 24.10.2024

ID: 2571

Rutine nr.: NAV/ år/	NAV Lillesand/2023
Ikrafttredelsesdato:	15.11.10
Ref. til andre rutiner / dokumenter	<a href="#">Rundskriv til Lov om sosiale tjenester i NAV - Lovdata (punkt 4.18.1.6 Hjelp i en nødsituasjon)</a> Veileder av 16.12.22 Rutine søknader om sosialhjelp som omhandler barn Rutine midlertidig botilbud Veiledende satser NAV Lillesand Internt oppslagsverk for praktisk veiledning
Produsent/vedlikeholdsansvarlig:	Fagansvarlig sosial
Godkjent av:	Nav leder
Revidert:	03.07.23

<b>1. Kort oppsummering/bakgrunn</b>		
Rutinen omhandler hvordan NAV Lillesand vurderer og avklarer akuttsaker ved forvaltning av Lov om sosiale tjenester i NAV §§ 18, 19 og 21.		
<b>2. Formål/hensikt</b>		
Formålet med rutinen er å sikre at nødhjelpssaker blir kartlagt og ivaretatt på en forsvarlig måte.		
<b>3. Rutinebeskrivelse</b>		
<b>OPPGAVE/ AKTIVITET</b>	<b>BESKRIVELSE/FORKLARING/TILTAK</b>	<b>ANSVAR</b>
Kompetanse og lovgrunnlag	Alle veiledere skal til enhver tid ha lett tilgang til gjeldende lovverk, rutiner, aktuelle veiledere og dokumenter. Dette ligger i EQS og i Teams.	Fagansvarlig
	Alle veiledere skal ha god kjennskap til gjeldende lovverk, rutiner, aktuelle veiledere og dokumenter	Veileder
Definisjon	En akuttsak kan gjelde følgende: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Akutt behov for mat, personlig pleie, medisiner, tannbehandling, transport, stengt strøm, varsel om utkastelse. Listen er ikke uttømmende.</li> </ul>	
Tilgjengelighet og registrering	Veiledere skal være tilgjengelige ved henvendelser. For å sikre at en tjenestemottaker får kontakt, er vi tilgjengelige på vakttelefon hver dag i perioden kl. 09.00 – 15.00. Telefonnummer til vakttelefon vises på nav.no, henger på døren til NAV-kontoret og er kjent for NAV Kontaktsenter. Minimum én fra teamet skal være tilgjengelig for veiledningssenteret i åpningstidene. <p>Samtaler Dersom det kommer frem i samtale med en tjenestemottaker at en sak haster, skal dette informeres snarest til aktuell veileder.</p> <p>Postregistrering Dersom det leveres en søknad på papir hvor det kommer frem at dette er en mulig hastesak, så skal det sikres kontakt med aktuell veileder. Den som registrerer digitale søknader, har et ansvar for å vurdere om saken kan være en hastesak og informere aktuell veileder.</p>	Avdelingsleder Fagansvarlig Veiledere <p>Veilednings-senter Veiledere</p> <p>Veilednings-senter Den som registrerer innkommen post</p>

Kartlegging og oppfølging av akuttsaker	<p><b>Kartlegging</b> Veileder sikrer nødvendig og relevant kartlegging. Dersom søker har barn, skal deres situasjon og hjelpebehov kartlegges.</p> <p><b>Saksbehandlingstid</b> Vi har i utgangspunktet <i>inntil</i> 4 ukers saksbehandlingstid i saker, men et ansvar for å sikre en forsvarlig situasjon i saksbehandlingstiden. Vi må derfor vurdere og følge opp hver sak individuelt. Søknad om nødhjelp må vurderes så snart som mulig, ofte samme dag som den blir mottatt eller dagen etter. Det skal fattes vedtak raskt, men dette er det forsvarlighetsvurderingen i saken som avgjør.</p> <p><b>Dokumentasjonskrav</b> Dersom det mangler opplysninger i en hastesak, så skal søker kontaktes per telefon. Hvilke opplysninger som skal fremskaffes må vurderes individuelt ut ifra søkers situasjon og konkret i forhold til hva det søkes om. I en nødsituasjon må vurderingen av hvilke opplysninger som er nødvendige tilpasses situasjonen.</p> <p><b>Utvidet hjelpeplikt</b> Utgangspunktet er at tjenestemottaker selv innhenter opplysninger som er nødvendige. NAV-kontoret har en skjerpet plikt til å bistå bruker i innhenting (Lov om sosiale tjenester § 43). Det må derfor vurderes om tjenestemottaker ikke er i stand til å innhente opplysningene og eventuelt bistå med dette.</p> <p><b>Ved gjentatte nødhjelpssøknader</b> Dersom det søkes om nødhjelp gjentatte ganger, må det fortløpende vurderes om søker har behov for annen oppfølging eller veiledning, og følge opp dette. Se oppslagsverk for praktisk veiledning.</p>	<p>Veileder</p> <p>Veileder</p> <p>Veileder</p> <p>Veileder Veilednings-senter</p> <p>Veileder</p>
Innhold i vedtak	<p>Det vises til egen oversikt over veiledende satser som utgangspunkt. Det må alltid gjøres en konkret og individuell vurdering om søker har en faktisk mulighet til å dekke utgiftene sine med beløpet som innvilges. Det skal gjøres en vurdering av her og nå situasjonen.</p> <p>Innholdet i vedtaket avhenger av hva det søkes om og situasjonen til søker. I vurderingen skal det vektlegges familiesituasjon, husstandens størrelse, bosted, alder og helse. Barns situasjon og behov skal vektlegges.</p> <p>Egen vedtaksmal i Visma Velferd brukes som utgangspunkt for saken.</p> <p>Det bør vurderes hyppigere utbetaling enn én gang per måned. Dette for å ivareta mulighet for god disponering gjennom hele perioden ved lavere utbetaling.</p> <p><b>Det kan ikke stilles vilkår for utbetaling av nødhjelp.</b></p>	<p>Veileder</p> <p>Veileder</p> <p>Veileder</p> <p>Veileder</p>
Godkjenning, remittering og kontantkort	<p>Den som godkjenner saker og remitterer er tilgjengelig slik at saken kan avklares og pengene kan sendes til konto innen forsvarlig tid. Dersom det er behov for penger umiddelbart, og det ikke er forsvarlig å sende pengene via konto, skal det gis kontantkort til tjenestemottaker.</p>	<p>Ansvarlige for godkjenning og remittering</p> <p>Veileder</p>

Internkontroll	Ved gjennomgang av nødhjelpssaker som er klare til avgjørelse kvalitetssikres forsvarligheten av den som godkjenner.  1 gang per halvår gjennomgås 5 tilfeldige nødhjelpssaker tatt i løpet av de siste 6 månedene. Hensikten er å sikre at behandling av nødhjelpssaker gjøres i samsvar med rutine.	Ansvarlige for godkjenning av vedtak  Fagansvarlig
----------------	---	--